UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO | FFL FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

LAD

LICENCIATURA EN TURISMO

PROGRAMA SERVICIOS TURÍSTICOS

Departamento: Turismo
Año Académico: 2018
Carrera: Licenciatura en Turismo
Espacio curricular: Servicios Turísticos
Año en que se cursa: 2° año

Área a la que pertenece: Turismo y Gestión
Régimen: Semestral
Carácter: Asignatura
Carga horaria total: 70 hs
Carga horaria semanal: 5
Espacio curricular correlativo: Introducción al Turismo

Equipo de cátedra:
Titular: Prof. Lic. Lilia G. Casanova
Adjunto:
J.T.P.: Prof. Lic. Elena Landi

FUNDAMENTACIÓN:

El Licenciado en Turismo deberá desempeñarse en una actividad multidisciplinaria que hoy se manifiesta en un marco de innovación constante, que desde ninguna mirada significa minimizar los aspectos conceptuales sino retomarlos y fortalecerlos.
Desde esta perspectiva, los contenidos a desarrollar en el formato asignatura de servicios turísticos nos posibilita comprender su funcionamiento, su estructura interna, su marco legal así le ofrece al alumno herramientas para complementar su formación profesional con los espacios curriculares y correlativos que cursará en los años posteriores.
La propuesta es conocer, comprender y convivir con los servicios que están inmersos en esta actividad económica que provoca como resultado final la erogación que impacta en forma directa en el desarrollo de una comunidad. La sincronicidad de comunidad local, entes gubernamentales y entes educativos constituyen la base para desarrollar la actividad turística e ir adaptándola a nuevas tendencias.
El trayecto incluye desde entender y apropiarse de lo que significa la industria de la hospitalidad, reconocer los servicios que constituyen la esencia en este ámbito y apropiarse del marco conceptual como una base sólida para su formación académica, centrado en los servicios de información turística, de guía de turismo, servicios de transporte, servicios hoteleros, de alimentos y bebidas y de consultoría turística.
Desde este espacio se propone el desafío de entender, comprometerse y asumir la responsabilidad que como futuros profesionales del turismo desarrollarán en el medio laboral.

OBJETIVOS:

- Introducir a los alumnos en el aspecto conceptual de los servicios que ofrece la industria de la hospitalidad: servicios de intermediación, de hotelería, servicio de información turística, servicio de guía de turismo, servicio profesionales de organización de eventos y de entretenimiento
- Identificar las diversas estrategias de comercialización ente los prestadores de servicios y el cliente/turista/consumidor
- Incorporar en los trabajos prácticos la observación exploratoria con intención de confrontar el marco conceptual.
- Entender que el futuro profesional en turismo será un referente en el amplio espectro laboral en el paradigma de la ética y la hospitalidad.
- Conocer las implicancias del marco legal en el transporte, en el alojamiento y servicio de guía de turismo.
- Identificar el concepto de calidad para orientar a las organizaciones hacia la competitividad.
- Utilizar las TIC´s como herramientas para apropiarse de los conocimientos.
- Interpretar al talento humano como fundamento del servicio turístico.
- Distinguir las actividades de ocio y esparcimiento que demandan los turistas.

CONTENIDOS CONCEPTUALES:

UNIDAD I SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y GUIADO TURÍSTICO

Servicios Turísticos, definiciones y tipologías. Turista, usuario o cliente: contexto turístico y relación con la ley del consumidor. Servicios turísticos y sus canales de distribución. Servicio de Información Turística en destino. Información de guías turísticas en material gráfico y su complejidad. La aplicación de las nuevas tecnologías para el turista. El Servicio de Guía de Turismo, función y clasificación. Nuevas tendencias. El guía de sitio. Visita guiada: concepto. Finalidad de los centros de interpretación y las audioguías en la práctica. El Coordinador de viajes: ámbito y responsabilidades. IRAM-SECTUR Norma N° 42.705

Empresas de viajes y turismo: concepto, categorías, procedimiento para su habilitación, representante técnico e idóneo, fondo de garantía según reglamentación nacional. Empresas de turismo en relación a su forma de comercializar. Organigrama. Funciones principales de su intermediación. El proceso de venta. Programa Turístico. Concepto. Tipos. O.T.A.S: concepto, sus ventajas y desventajas. Centrales generales de reservas. Organismos nacionales relacionados con las empresas de viajes FEAVyT y AMAVyT. Servicios de asistencia al viajero. Normas de calidad relacionadas con el sector turístico: IRAM-SECTUR 42.910

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

CHAN, Nélida (2011). Circuitos turísticos-Programación y Cotización, Buenos Aires, Ediciones Turísticas Ladevi Proturismo

IRAM-SECTUR Norma N° 42.705 (2009). El coordinador de Turismo Estudiantil

JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). Tesauro Turístico Argentino, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación Pág. 11

LEY NACIONAL 26.361 DEFENSA DEL CONSUMIDOR (2008), Art. 1°

LEY PROVINCIAL N° 7.871 (2008). Creación del Registro Definitivo de Guías de Turismo

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007). Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística. Lima Pág 13

GARCIA, Lilian Beatriz (2011). El rol del guía como factor para el desarrollo y la calidad, Argentina, Ladevi Ediciones
SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (2008). *Organicemos las ideas: Manual para emprendedores turísticos, Secretaría de Turismo de la Nación*. 1° Edición Pag. 26- 28; 58-60; 61-8
JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes*, España, Paraninfo
Ley Nacional 18829/70
IRAM-SECTUR N° 42.910
IRAM-SECTUR N° 42.705

UNIDAD II SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE Y MARÍTIMO

El Transporte aéreo comercial y su relación con el turismo. Definición, tipos y convenios internacionales. El Convenio de Montreal. Alianzas. Documentos de viaje y trámites. Aerolíneas low cost. Aeropuertos. Organismos internacionales relacionados con la aviación civil: IATA, OACI Transporte Marítimo: concepto. Transporte regular y cruceros: estructura del barco de cruceros y actividades. Principales empresas del mercado. Rutas marítimas. Puertos. Transporte Terrestre. Tipos y categorías. Terminales de buses. Reglamentación del Transporte Turístico en Mendoza. Trenes Turísticos de la Argentina y del mundo. Estaciones de trenes. Tema especial: El talento humano como fundamento del servicio turístico: actitudes y aptitudes

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes*, España, Paraninfo Pág 106 -118
JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). Tesauro Turístico Argentino, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación Pág. 31
LEY PROVINCIAL N° 6082 y su modificatoria, Ley N° 7480 y Decreto Reglamentario. N° 867 (2004). *El Transporte Turístico*
MARCIGLIANO, Alejo (2007). *Cielos baratos historia y presente de las low cost*, Buenos Aires, Ladevi Ediciones
BLASCO PERIS, Albert (2015). Transporte Turístico, España
http://www.aerolineas.com.ar
https://www.latam.com

UNIDAD III SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

El reflejo de la hospitalidad y la ética en el servicio de alojamiento. La administración estratégica. Departamento de recepción: personal, funciones y procedimientos. Reserva, equipaje, registro, asignación de habitaciones, administración del servicio telefónico y salida del cliente. Gobernanta: definición y cualidades, funciones y personal a cargo. Gestión y operación. La camarera. Área de habitaciones. Revisión de habitaciones, áreas públicas y zonas de servicios. Controles. Principales portales de reservas de alojamiento. Servicio de Alimentos y Bebidas: concepto. Empresas que constituyen el sector. Áreas del salón y departamentos. Definición, categorías y ubicación de un restaurant. Organigrama y funciones del personal. Operaciones básicas. Servicio en sala. Tipos. Carta: concepto y composición. Menú: concepto. Operaciones del servicio: el vino. Organismos nacionales y provinciales relacionados: FEGHRA.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

PANIEGO, Alfredo Gustavo (2011). *Introducción a la administración estratégica en hotelería*, Buenos Aires, Fundación Proturismo
GARCÍA ORTIZ, Francisco y otros (2003). *Técnicas de Servicio y Atención al Cliente,* Madrid, Paraninfo

GUERRERO LUJÁN, Rogelio, (2014). *Técnicas elementales de servicio*, Madrid, Paraninfo.
MESALLES, Lluís (2005). El Jefe de Recepción. Técnica de la recepción en un hotel de calidad, Barcelona, Laertes S.A.
RESOLUCIÓN N° 568 (2007). *Resolución de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Mendoza* Pág.1-3
RESOLUCIÓN N° 569 (2007). *Propiedad de Alquiler Temporario* Pág. 1-2
http://www.gestionrestaurantes.com/tipologia-de-menus-1a-parte/
https://www.ecured.cu/Carta_(Restaurante)
Ley Nacional 18828/70

UNIDAD IV SERVICIOS EN ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y EMPRESAS ORGANIZADORAS DE ENTRETENIMIENTO

Argentina: sede del turismo de reuniones y criterios a tener en cuenta. Operadores profesionales. Organización de congresos y conferencias, eventos empresariales, actos protocolares y exposiciones. Eventos sociales. Buró de Convenciones y su clasificación. Proceso logístico. Cadena de Comercialización. Servicios receptivos y su logística. Organismos del sector. Breve reseña de los parques temáticos y su localización. Actividades de ocio y tiempo libre: turismo activo y aventura, actividades deportivas, parques temáticos y de atracciones, espectáculos y actividades de salud. Responsabilidad Social Empresaria y sus alcances.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

BARRIOS, Omar y otros (2012). *Eventos La logística de los servicios turísticos*, Buenos Aires, Ediciones Turísticas
MARTÍNEZ, Adriana Norma y otros (2011). *Normas de calidad, responsabilidad social y turismo. Hacia un turismo Sustentable*, Buenos Aires, Ediciones Ladevi
MUSUMECI, Gabriela y otro (2008). *Cómo organizar eventos*, Buenos Aires, Valleta Ediciones
JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). *Tesauro Turístico Argentino*, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación Pág. 11 – 30
WAGNER, Mariela (2016). *Calidad Turística Total- En busca de organizaciones más competitivas,* Bs. As. Argentina, Ediciones Turísticas

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

- Utilizar textos para incorporar los contenidos especificados.
- Analizar situaciones actuales mediante la lectura de artículos periodísticos.
- Realizar producciones personales utilizando como fuente de información páginas de internet.
- Experimentar el procedimiento de búsqueda de servicios turísticos a través de diversas centrales de reservas.
- Operar la simulación de reservas a través de centrales de reservas.
- Incorporar la producción de textos utilizando como herramienta la bibliografía de la cátedra.
- Analizar las páginas web de valoración de servicios turísticos.
- Incorporar contenidos conceptuales haciendo uso del campus virtual.
- Comparar terminología específica basándose en diversos autores.

CONTENIDOS ACTITUDINALES:

- Interpretación del contexto actual de los servicios turísticos, con base en opiniones diversas.
- Desarrollo de una conciencia crítica mediante la observación y el análisis de hechos.
- Adquisición del hábito de lectura de los acontecimientos turísticos.
- Comunicación respetuosa entre pares.

- Respeto hacia el acto público del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Actitud de aprender en un marco de responsabilidad del futuro profesional en turismo.
- Actitud de compromiso en la formación profesional.

METODOLOGÍA:

La metodología a aplicar en el proceso de apropiación de contenidos será variada e inclusiva para alcanzar a todos y cada uno de los alumnos. En este proceso de aprendizaje donde el docente es el facilitador o mediador de los contenidos y el alumno quien debe incorporarlos y realizar un proceso aún mayor y más profundo como el de construir contenidos significativos.

El eje transversal que desarrolla la asignatura son los servicios turísticos y desde esa instancia se realizará la propuesta, traspasará por el conocimiento a-priori y en base a la experiencia del alumno hasta lograr situarse en un proceso de abstracción conformado por los contenidos conceptuales impartidos por el docente.

- Aula virtual planteada en temas específicos de distintas unidades del programa
- Trabajos prácticos individuales y grupales
- Clases teóricas (material multimedial: power point y prezi) y ejemplificaciones
- Clases prácticas
- Guías de estudio
- Análisis de casos
- Debates
- Consulta de páginas web

EL PROCESO EN AULA VIRTUAL

Este desarrollo se establece en virtud de la Ordenanza N° 006/2015 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo.

El porcentaje de trabajo del alumno en aula virtual es de un 25% del total del desarrollo de los temas del programa.

RÉGIMEN DE CATEGORÍA, INSCRIPCIÓN, EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS ALUMNOS

Se referencia a la Ordenanza 001/2013 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo

- **Acreditación sin examen final**

100 % Trabajos Prácticos aprobados individuales y/o grupales según determine la cátedra y calificación igual o superior a 8 (ocho).

2 (dos) Evaluaciones Parciales aprobadas, en primera instancia, con calificación igual o mayor a 8 (ocho)

Cumpliendo con estas instancias, el alumno accederá a una evaluación integradora oral y/o escrita para acreditar la materia

- **Acreditación con examen final**

La realizará el alumno cuando esté en condición de regular, con un examen final oral o escrito (lo determinará la cátedra) ante tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

El alumno deberá cumplir con:

2 (dos) Evaluaciones Parciales con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye instancia de recuperatorio por ausencia debidamente justificada o desaprobación.

75% de trabajos prácticos aprobados individuales y/o grupales según lo determine la cátedra con calificación igual a mayor a 6 (seis).

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) o ninguna de las instancias anteriores quedará en condición de alumno no regular

Alumno no regular:

Los alumnos no regulares en un espacio curricular deberán rendir un examen final escrito u oral o mixto (lo determinará la cátedra) ante tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

Alumno libre:

Los alumnos libres en un espacio curricular deberán rendir examen final escrito y oral. Aquellos alumnos libres que no aprueben el examen escrito no podrán pasar al oral.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

AZEGLIO, Armando y otros (2013). *Yield Management en Hotelería. Estrategias para la gestión de ingresos en la PyMES de alojamiento*, Buenos Aires, Ediciones Turísticas

GALLEGO, Jesús Felipe (2011).Gestión de Hoteles –Una nueva visión, Madrid, Ed. Paraninfo Pág. 33-37, 63-75

SANCHO, Amparo (1998). Introducción al Turismo, Organización Mundial del Turismo, Madrid Pág.90-101; 111-112; 118-119; 115-118; 343-361; 147; 367-369; 370-377

KNOBEL, HORACIO E (2009). El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes, Argentina, Ladevi Ediciones

JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). *Tesauro Turístico Argentino*, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación

GRECO, Orlando (2016). Diccionario de turismo, Buenos Aires, Valleta Ediciones S.R.L.

LEY NACIONAL 18829(1970). *Ley de Agentes de Viajes*

RESOLUCIÓN N° 568 (2007). *Resolución de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Mendoza*
RESOLUCIÓN N° 569 (2007). *Propiedad de Alquiler Temporario*

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN. *El Empleo en las ramas características del turismo en Argentina,* Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016

http://www.aoca.org.ar

Páginas web

https://www.despegar.com.ar/

www.vueling.com/

https://www.trenes.com/ave

https://www.eurostar.com

http://www.trenalasnubes.com.ar

http://www.derechodelturismo.net

http://www.clerkhotel.com/blog/otas

http://www.tecnohotelnews.com

http://www.iram.org.ar

http://www.camaradeturismo.org.ar

http://www.turismo.gov.ar

http://www.mendoza.tur.ar

http://www.booking.com

http://www.despegar.com.ar

www.iata.org

http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/1/471/noticias-y-novedades/delegacion-de-oaci-en-argentina

http://faevyt.org.ar/

http://www.mendozabureau.com/

http://www.hoteleriademendoza.com.ar/

http://www.aoca.org.ar/

Salidas Extracurriculares

- Salida a Aeropuerto de Mendoza

Costo Traslado Tupungato/Aeropuerto/Tupungato

Fecha probable: 12 de junio

Visita Gratuita en aeropuerto

Tiempo total: 5 horas incluye el tiempo de traslado

Prof. Lilia Czsznouza.

Dra. SANDRA PÉREZ STOCCO
Directora de la Licenciatura en Turismo
Facultad Filosofía y Letras - U.N.Cuyo